

クレーム電話対応研修のご案内

『クレームは、怖くない、企業にとって貴重な情報源です。』
ロールプレイングを中心にクレーム電話対応の基礎を習得する研修です。
お客様からの突然のクレームに対して、ポイントを押さえた対応をすることでお客様の怒りを最小限に抑えることができます。日頃、電話対応をする社員の対応力向上に是非お役立てください。



- 【研修内容】
- クレームに対する考え方…お客様の立場と心理
 - 対応のステップ…5つのポイント（第一印象と音声表現・効果的な聞き方 等）
 - 事例研究…クレーム事例によるロールプレイング

◆開催日程・会場等

開催日	時間	会場	講師	定員	受付締切
11月16日(木)	9:30~16:30 (受付 9:15~)	市民会館おおみや (レイホックホール) 集会室9 (6階)	佐藤 万里 氏	20名 【最少催行人数 6名】	11月10日(金) (先着順受付)
11月24日(金)		ウエスタ川越 活用室2 (2階)			
11月28日(火)		越谷コミュニティセンター 第4会議室 (3階)			

※会場へのアクセス方法等は、右のQRコード、またはユーザ協会埼玉支部ホームページ「セミナー会場のご案内」からご確認ください。
[<https://www.pi.itua.or.jp/saitama/>]

◆受講料：お一人様：協会会員1,100円(税込) 会員以外3,300円(税込)

◆支払方法：口座振込み

申込責任者宛に「請求書」をお送りします。指定の口座へ振り込みをお願いいたします。
※請求書発行後のキャンセルは、受講料をキャンセル料として申し受けます。

◆受講人数：1事業所（個人）につき「2名様まで」

※3名以上をご希望の場合は、申込状況（空き）に応じて受付いたします。

◆申込方法：①「受講申込書」を、FAX or E-mail添付 または

②ユーザ協会埼玉支部ホームページ「申込みフォーム」よりお申し込み下さい。
(右のQRコードからもお申し込みいただけます)

◆受付確認：申込責任者に「受付完了」の連絡をいたします。連絡がない場合は、
お手数ですが事務局へ確認をお願いします。

◆当日のお願い：不参加または、参加が遅れる場合は、必ずご連絡ください。
(048-626-5660)



(セミナー会場のご案内)



(申込みフォーム)

クレーム電話対応研修受講申込書

ユーザ協会事務局宛 FAX 048-834-7742 (0120-450-950)
Email usersai@jtua.or.jp

申込日：令和 年 月 日

受講者数 名： 受講料 円

事業所名			所在市・町	
連絡先電話番号	ふりがな			
	申込責任者			
ふりがな	ふりがな			
受講者名	受講者名			
希望会場 (○をつけてください)	大宮 (11/16)	川越 (11/24)	越谷 (11/28)	希望会場 (○をつけてください)
請求書送付先	〒			

※ご記入いただいたお客様個人情報は、本セミナーの申込受付処理及び今後のセミナー・研修会のご案内以外には使用しません。

【お問い合わせ】公益財団法人日本電信電話ユーザ協会埼玉支部：048-626-5660